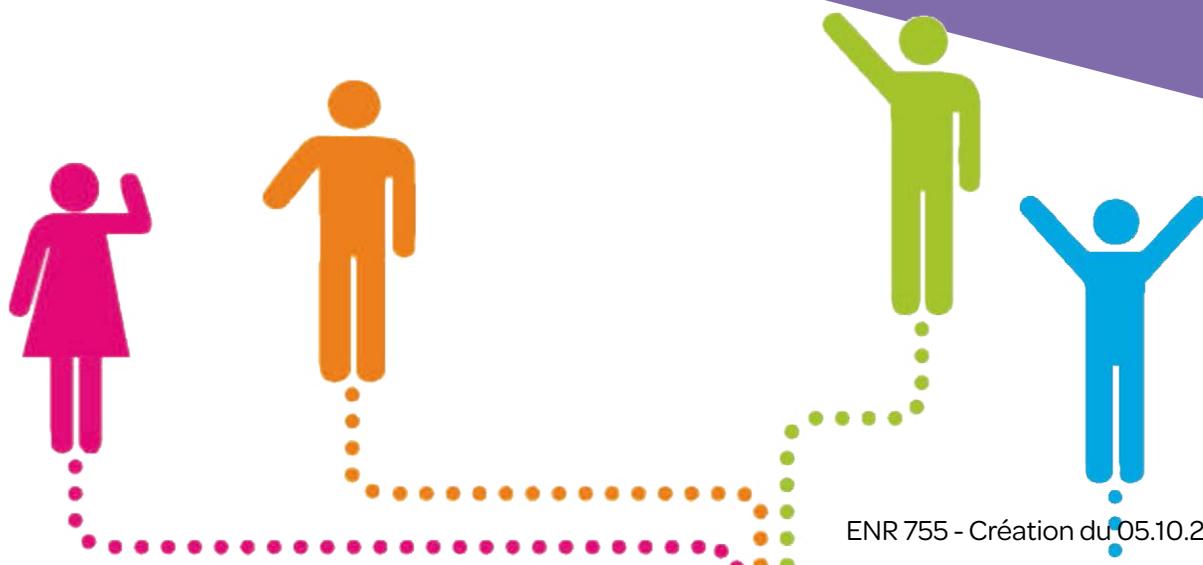


LE PROJET



DES

USAGERS





Ce livret présente le projet des usagers de l'Hôpital Privé Saint Martin. Il rend compte d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers, représentants d'associations en faveur des usagers au sein de l'établissement.

La Commission Des Usagers (CDU) en validant ce projet concourt au respect des droits des usagers et travaille à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Le projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions en faveur des usagers au sein de l'établissement.

## Edito

*« L'Hôpital Privé Saint Martin souhaite au travers de la CDU solliciter les patients, les aidants, les représentants des usagers, les représentants des associations ainsi que l'ensemble des professionnels de diverses catégories socio professionnelles pour construire un projet au bénéfice des patients. »*

*Les opportunités offertes par le partenariat sont très importantes pour un établissement comme le nôtre. Grâce à l'engagement de tous, il nous permet de placer le patient en tant qu'acteur de santé. »*



# Le cadre législatif



Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à la Commission Des Usagers (CDU) de proposer un projet des usagers.

Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017.

Extrait du décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé :

“La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.”

“Ce projet s'appuie sur les rapports d'activités établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La Commission Médicale d'Établissement (CME) ou la Conférence Médicale d'Établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la CDU au représentant légal de l'établissement. ”

“Le projet des usagers est proposé par la CDU en vue de l'élaboration du projet des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêts collectifs.”



# UN PROJET DES USAGERS, POUR QUI?

Un usager est une personne qui utilise un service de santé de façon habituelle et courante  
Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui fréquente l'Hôpital Privé Saint Martin

L'apport des usagers est indispensable car ils connaissent les atouts et les limites de l'établissement

Ils perçoivent les dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé administratifs et techniques.

## UN PROJET DES USAGERS, POUR QUOI?

Le projet des usagers donne l'opportunité :

- D'un partenariat inédit entre des acteurs (les Représentant des Usagers et les associations, la Commission Des Usagers (CDU) et la Commission Médicale d'Établissement...).
- De s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur de sa santé.
- De mettre en cohérence et valoriser les collaborations.
- De créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de l'établissement.

## LE PROJET DES USAGERS ...

- N'est pas une collection d'objectifs déconnectés de la vie de l'établissement.
- N'est pas un règlement intérieur.
- N'est pas un outil de règlement des conflits entre la direction et les représentants des usagers.
- Nest pas un rapport de la Commission Des Usagers (CDU) portant sur l'unique question des droits des usagers et de leur respect.
- N'est pas l'alpha et l'oméga de l'implication des usagers dans l'établissement et sa stratégie.

# UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL

Le projet des usagers respecte les orientations générales en termes d'accueil, de qualité et de sécurité des soins.

Il concourt au respect des droits des usagers, à partir des valeurs, des principes, des définitions posées et concertées dans le projet d'établissement, le projet médical et le projet de soins.

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction, de la Commission Médicale d'Établissement, des directions opérationnelles et fonctionnelles, des services de soins et des représentants des usagers pour placer les patients et les aidants au cœur des pratiques.

Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans la conduite de processus parfois complexes

## LE PROJET DES USAGERS A POUR OBJECTIFS DE :

- Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des patients et des familles.
- Favoriser l'exercice des droits des usagers.
- Promouvoir les droits et les devoirs des patients auprès des professionnels.
- Sécuriser les patients et leur parcours de soins ainsi que les professionnels et leur pratiques
- Développer des partenariats pour favoriser la continuité d'une prise en soins.

## LE GROUPE DE TRAVAIL

- Mme Mady LE GUEDARD, Représentante des Usagers (association France Rein), titulaire
- Mme Marie-Claire PIFFER, Représentante des Usagers (association Que Choisir), suppléante
- Mme Virginie RENON, Directrice de l'établissement
- Mme Nadine STOERKEL, Médiateur non médecin, Directrice des Soins
- Mr Gérard CAMILLERI, Médiateur médecin, interniste
- Mme Sophie LALANNE, Responsable Qualité et Gestion des Risques.



# UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

La méthodologie choisie pour construire le projet des usagers respecte une démarche participative. Elle autorise la multiplicité des regards, la transversalité, le partage et la confrontation des avis. Elle permet aux participants de se connaître pour mieux se comprendre.

Porté par les Représentants des Usagers, sous le pilotage de la Responsable Qualité et Gestionnaire des Risques, le projet a été élaboré à partir des remontées du processus Droits des Patients

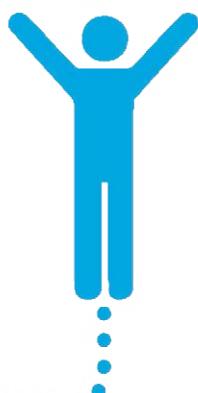
Le projet a été présenté à la CDU et validé le 13/12/2022.

## LES ORIENTATIONS RETENUES:

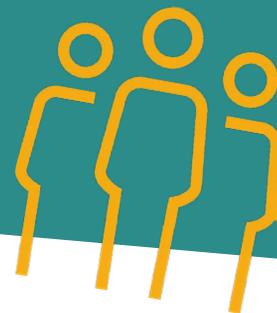
**Axe 1- Prendre en compte la place de l'aidant**

**Axe 2- Promouvoir les droits des patients**

**Axe 3- Ecouter la parole de l'utilisateur**



# AXE 1. PRENDRE EN COMPTE LA PLACE DE L'AIDANT



## ACTION 1. ORGANISER DES PORTES OUVERTES DANS CERTAINS SERVICES QUI ACCUEILLENT DES MALADIES CHRONIQUES (HDJ NÉPHRO, CARDIO, DIALYSE,...)

L'aidant est bien souvent mis de côté sur le volet de ce qui se passe à l'hôpital. D'autant plus ces dernières années, où de par la crise sanitaire, l'accès à l'hôpital est devenu compliqué, voire interdit, pour les visiteurs. L'objectif de cette action est de permettre aux proches des patients de découvrir les services..

## ACTION 2. ORGANISER DES RENCONTRES ENTRE AIDANTS LORS D'UN « CAFÉ DES AIDANTS »

Le partage d'informations est crucial lorsqu'on veut accompagner un proche dans la maladie. Ces instants de rencontres permettent aux aidants de partager leurs expériences, les problèmes qu'ils pourraient rencontrer ainsi que leurs solutions.

## ACTION 3. COMMUNIQUER SUR LA PERSONNE DE CONFIANCE ET LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les Représentants des Usagers et la direction souhaitent un projet commun pour informer les patients et les aidants sur la personne de confiance et l'intérêt de rédiger des directives anticipées. Ce projet pourrait prendre la forme d'une vidéo à diffuser.

## ACTION 4. COMMUNIQUER AUPRÈS DES AIDANTS



Elaboration commune d'un document à mettre à disposition des aidants concernant leurs rôles et la reconnaissance qu'ils peuvent en avoir.

# AXE 2. PROMOUVOIR LES DROITS DES PATIENTS



## ACTION 1. ELABORER LE LIVRET D'ACCUEIL AVEC LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le livret d'accueil de l'établissement est élaboré de façon conjointe avec les représentants des usagers pour que ce document soit le plus en cohérence possible avec les informations à donner aux patients.

## ACTION 2. PARTICIPATION DES USAGERS AU COMITÉ D'ÉTHIQUE ET À LA RÉFLEXION SUR LA BIENTRAITANCE

L'établissement a souhaité associer les représentants des usagers aux actions mises en place dans le cadre de la démarche éthique et bientraitance.

## ACTION 3. PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS SPÉCIFIQUES

Passage de «Espace 33» pour auditer le parcours PMR au sein de l'établissement, et mise en place d'actions éventuelles.



# AXE 3. ECOUTER LA PAROLE DE L'USAGER



## ACTION 1. SUIVRE LA SATISFACTION DES PATIENTS E SATIS/ BETTERWORD

L'établissement promeut le suivi de la satisfaction des usagers par le biais du questionnaire national E-Satis ainsi que des questionnaires élaborés par l'établissement dans les services pour lesquels E-Satis n'est pas encore adapté. Les représentants des usagers ont connaissance des résultats et sont forts de proposition sur les actions d'amélioration à mettre en place.

## ACTION 2. PARTICIPER ET PROMOUVOIR LES ASSEMBLÉES DE PATIENTS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

La parole des usagers est importante et l'utilisateur peut s'exprimer librement sur son expérience au sein de différents services de l'établissement lors des Assemblées Générales de patients auxquels les représentants des usagers sont associés. Cet instant de partage est riche d'enseignements pour les salariés, soignants, médicaux ou administratifs qui participent à ces assemblées.

## ACTION 3. CRÉER UN ESPACE DES USAGERS POUR AVOIR UN LIEU D'INFORMATIONS ET D'ÉCHANGES AVEC LES USAGERS

Les représentants des usagers ont souhaité pouvoir intervenir auprès des patients de la structure pour leur apporter leur aide sur les problématiques auxquels ils pourraient être confrontés. Pour répondre à cela l'espace des usagers sera créé et des permanences des RU organisées. Une communication sera faite pour en informer les usagers.



# Les perspectives



La mise en œuvre du projet des usagers constitue un enjeu réel pour l'établissement.

Par-delà l'engagement de la Commission des Usagers, de la Direction et des instances, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels.

Il ne peut pas se développer sans que l'établissement l'accompagne dans une réflexion prospective sur les métiers, les compétences, les pratiques professionnelles, l'organisation, ainsi que sur les attentes des usagers.

Le projet des usagers se construit en respectant la démarche d'amélioration continue.

Des bilans sont programmés tous les ans.

## Composition de la commission des usagers

Nom	Fonction
<b>Virginie RENON</b>	Présidente de la CDU – Directrice d'établissement
<b>Dr Gérard CAMILLERI</b>	Médiateur médical – Médecin Endocrinologue / Interniste
<b>Nadine STOERKEL</b>	Médiateur non médical – Directrice des Soins
<b>Représentants des Usagers</b>	
<b>Mady LE GUÉDARD</b> (Titulaire)	Vice-Présidente de la CDU Association représentée : France Rein Aquitaine
<b>Marie-Claire PIFFER</b> (Suppléante)	Association représentée : UFC QUE CHOISIR 33